

ОПЫТ ПРЕПОДАВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ СТУДЕНТАМ МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА

- Дербенев Д.П.

Тверская государственная медицинская академия, Россия

Коммуникативная компетентность является одним из наиболее важных инструментов профессиональной деятельности врача. В то же время в рамках высшего медицинского образования подготовке будущих врачей в сфере профессионального общения уделяется явно недостаточное внимание. С целью восполнить этот недостаток нами была разработана учебная программа обучения студентов медицинского вуза основам профессионального врачебного общения. В качестве составной части (в рамках регионального компонента) указанная авторская программа была включена в программу преподавания учебной дисциплины «Психология и педагогика» студентам 1-2 курсов лечебного, педиатрического и стоматологического факультетов Тверской государственной медицинской академии.

Важнейшим компонентом коммуникативной подготовки будущего врача является его обучение теоретическим и практическим ос-

новам конфликтологии. Это связано с тем, что по всему спектру профессионального врачебного общения могут возникать конфликты с непосредственным участием врача в качестве одной из сторон (между врачом и пациентом, врачом и близкими пациента, врачом-руководителем и врачом-подчиненным, врачами одного иерархического уровня, врачом и средним медицинским работником, врачом и группой коллег и др.). Кроме того, выполняя свои профессиональные обязанности, врач может оказаться также в роли, казалось бы стороннего, но при этом весьма активного участника конфликта (арбитра, свидетеля, защитника одного из оппонентов и др.). Развитие конфликтов, связанных с профессиональной врачебной деятельностью, способно стать серьезным препятствием для успешной работы коллективов медицинских учреждений и их отдельных подразделений, конкретных врачей и иных сотрудников этих учреждений. Вовлечение же в такие конфликты пациентов в качестве участников или даже сторонних наблюдателей способно не только свести на нет, но и привести к отрицательному итогу все усилия по их лечению и оздоровлению.

Именно поэтому преподавание студентам основ профессионального врачебного общения было в значительной мере ориентировано на их обучение наиболее практически значимым знаниям, умениям и навыкам в сфере конфликтологии.

Изучение конфликтологии начиналось с освоения студентами главных теоретических положений данной дисциплины: роль и место конфликта в профессиональной деятельности врача; содержание понятий «конфликтология» и «конфликт»; функции конфликта; конфликтная ситуация, инцидент, взаимосвязь между конфликтной ситуацией, инцидентом и конфликтом («формула» конфликта); субъекты, объект, предмет конфликта; классификации конфликта (по количеству участников, по различию в объеме власти между субъектами, по выраженности противостояния между субъектами и др.); объективные и субъективные причины конфликтов, характеристика основных типов объективных и субъективных причин.

Далее студенты овладевали технологией анализа («диагностики») конфликтов: определением участников конфликта, выявлением основной причины конфликта, установлением целей и интересов субъектов конфликта, оценкой взаимоотношений между субъектами конфликта, оценкой стратегий поведения субъектов в конфликте, выявлением отношения субъектов к наличию и путям разрешения конфликта. При изучении содержания основных стратегий поведения индивида в конфликте (соперничества, избегания, приспособления, компромисса, сотрудничества) особое внимание обращалось на уяснение студентами предпосылок к применению и к отказу от применения их в конфликте.

Затем студенты рассматривали основные способы урегулирования конфликтов. При этом ими детально изучались переговоры как приоритетный, наиболее перспективный способ такого урегулирования. Студенты осваивали принципы ведения переговоров (по С. Крахвилу и по Р. Фишеру и У. Юри), технику ведения переговоров (подготовки к началу переговоров, начала переговоров, поиска и принятия взаимоприемлемого решения); возможности использования методики «мозгового штурма» и индивидуального алгоритма разрешения конфликта.

Завершалось изучение конфликтологии овладением студентами комплексом прикладных правил, методов и приемов профилактики конфликтов. Студентам объяснялась суть, как структурных, так и личностных мер предупреждения конфликтов, однако далее детально рассматривались меры преимущественно личностного плана: правила бесконфликтного делового поведения; приемы формулирования высказываний, предупреждающих обострение противоречий; методы и приемы ослабления отрицательных эмоций в ситуации противоречия путем психологической саморегуляции; практическая технология трансактного анализа общения и правила общения по Э. Берну.

Обучение студентов конфликтологии проводилось в форме лекционных и практических занятий. В рамках лекций излагался базовый теоретический материал и давалась общая характеристика основным практическим техникам. Практические занятия включали: письменный контроль исходного уровня знаний студентов; обсуждение теоретических и прикладных аспектов темы в ходе устного опроса студентов; отработку практических умений и навыков в сфере конфликтологии на основе решения студентами ситуационных задач; изучение студентами психологических особенностей собственной личности на основе выполнения ими психодиагностического самотестирования (с применением тестового опросника Томаса «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации», метода диагностики межличностных отношений Собчик и др.).

С целью анализа мнения студентов о форме и содержании преподавания учебной дисциплины «Психология и педагогика» нами проводилось их неформализованное анонимное анкетирование. По данным этого анализа более 4/5 опрошенных считают информацию, полученную при изучении конфликтологии, практически полезной для снижения конфликтности и повышения эффективности собственного общения с настоящим коммуникативным окружением (преподавателями, родителями и др.) и практически востребованной в их последующей профессиональной врачебной деятельности. Совершенствование преподавания конфликтологии свыше половины респондентов связывают с увеличением объема преподавания данного раздела, а

около трети респондентов - с более активным использованием заданий и упражнений, направленных на формирование конкретных конфликтологических умений и навыков, то есть с применением тренинговых форм обучения.